

**Informe anual.
Actividades
desarrolladas
por la
Defensoría
Universitaria**

**Universidad Europea
de Valencia**

22/23

Introducción

Anualmente, la defensora universitaria presenta al Consejo de Gobierno y al Comité Ejecutivo de la Universidad el informe de su actuación, analizando, de una parte, el histórico de años anteriores e incorporando, de otra, el impacto de sus actuaciones en los planes de mejora.

Para dar cumplimiento al artículo 6 del **Reglamento del defensor universitario de la Universidad Europea de Valencia**, se presenta el informe anual de las actividades desarrolladas por la Defensoría, informe que **“tendrá carácter público y será objeto de difusión a través de internet e intranet”**. En este informe se recogen los aspectos más significativos de las actuaciones desarrolladas a lo largo del curso académico 2022-2023, desde el 1 de septiembre de 2022 hasta el 31 de agosto de 2023. Conforme también a lo indicado en el **Reglamento del defensor universitario de la Universidad Europea de Valencia**, “no se dejará constancia de los datos personales que permitan la pública identificación de los interesados en el procedimiento investigador”.

Reglamento del defensor universitario de la Universidad Europea de Valencia



<https://universidadeuropea.com/resources/media/documents/15-reglamento-del-defensor-universitario-uev.pdf>



Datos de actuaciones: tipos y resolución de las interacciones planteadas por los estudiantes de la Universidad Europea de Valencia

La Defensoría Universitaria de la Universidad Europea de Valencia ha llevado a cabo en el curso 2022-2023 un total de 63 actuaciones, lo que supone que un 1,16% de los estudiantes de la Universidad Europea de Valencia han tenido alguna interacción con la Defensoría. En esa cifra quedan englobadas las actuaciones llevadas a cabo tanto en relación con los estudiantes de Grado como de Postgrado, y quedan considerados los asuntos planteados tanto por quienes llevan a cabo sus estudios en modalidad presencial como quienes han optado por la modalidad *online*.

En cuanto al tipo de actuación de la Defensoría, 20 intervenciones (el 31,75% del total) han sido para dar respuestas a consultas realizadas por los estudiantes y 43 (el 68,25%) han sido motivadas por quejas y reclamaciones de estudiantes que cursan sus estudios en la Universidad Europea de Valencia.

Desde la Defensoría se da respuesta a todas las consultas recibidas. En cuanto a la resolución de las quejas o reclamaciones, el 51,16% se resuelven de modo favorable a la petición del estudiante, el 44,19% de forma desfavorable. El 4,65% se han clasificado como “no procedentes” por ser cuestiones en las no se aportan

datos suficientes para poder valorar y, en su caso, llevar a cabo la correspondiente actuación, o por tratarse de cuestiones que la Defensoría Universitaria, conforme a su Reglamento, debe rechazar.



La Defensoría Universitaria de la Universidad Europea de Valencia ha llevado a cabo en el curso 2022-2023 un total de 63 actuaciones

Datos de actuaciones: cuestiones de corte académico o no académico planteadas a la Defensoría

Del total de consultas y quejas (o reclamaciones) atendidas por la Defensoría Universitaria, el 49,21% tienen que ver con cuestiones académicas, entre las que se incluyen aspectos relacionados con las prácticas o la evaluación, y el 50,79% son cuestiones no académicas (entre las que se incluyen aspectos relacionados con asuntos económicos o los trámites de matriculación).

- Respecto a las quejas (o reclamaciones) de carácter no académico, el 47,83% se resuelven de modo favorable a petición del estudiante, y el 52,17% de forma desfavorable.
- Respecto a las quejas (o reclamaciones) de carácter académico, el 61,11% se resuelven de forma favorable a petición del estudiante, y el 38,89% de modo desfavorable a la petición del interesado.



...el 49,21% tienen que ver con cuestiones académicas y el 50,79% con cuestiones no académicas

Datos de actuaciones: cuestiones planteadas a la Defensoría en función de los meses del curso académico

La Defensoría actúa a lo largo de todo el curso académico, tal y como puede verse en el gráfico siguiente.

Como se puede apreciar, fue entre enero y marzo de 2023 cuando hubo un mayor número de interacciones con la Defensoría Universitaria. Estos "picos" coinciden con el final del primer semestre (periodo de pruebas finales) y el momento de asignación de prácticas en determinadas titulaciones on-line.



Datos de actuaciones: tiempo de resolución de las cuestiones y quejas (o reclamaciones) planteadas a la Defensoría Universitaria

En el curso académico 2022-2023, aproximadamente el 75% de las cuestiones y quejas (o reclamaciones) planteadas a la Defensoría Universitaria han quedado resueltas en menos de 7 días, si bien hay un 15% -también aproximadamente- de asuntos más complejos que han precisado más de 15 días para su resolución, fundamentalmente por el número de departamentos implicados.

Recomendaciones de la Defensoría Universitaria en relación con el curso 2022-2023

El **reglamento del Defensor Universitario** de la Universidad Europea de Valencia recoge también que las actuaciones de la Defensoría "[...] estarán siempre dirigidas hacia la mejora de la calidad de la Universidad en todos sus ámbitos [...]". Dada la heterogeneidad de las consultas y quejas (o reclamaciones) recibidas en la Defensoría a lo largo del

curso 2022-2023, no procede aquí reseñar aspectos determinados sobre los que llevar a cabo recomendaciones concretas, más allá de las compartidas con los diferentes órganos y servicios de la Universidad Europea de Valencia para cada una de las actuaciones realizadas.

